

OPTIMALISASI *OFFICE CHANNELING* DALAM MENINGKATKAN PANGSA PASAR PERBANKAN SYARIAH PADA BNI SYARIAH CABANG MAKASSAR

Alrauf

Pascasaraja UIN Alauddin Makassar

alraufbni@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian hendak melihat optimalisasi penerapan *office channelling* pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar. Metodologi penelitian teologis normatif (*syar'i*), pendekatan yuridis (perundang-undangan), dan pendekatan sosiologis. Proses pengumpulan data menggunakan data pustaka dan data lapangan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan *sharia channeling office* masih sebatas pada penghimpunan dana pihak ketiga tabungan, sedangkan untuk pembiayaan hanya di kantor Cabang BNI Syariah Makassar faktor pendukung dalam penerapan *sharia channeling office* memiliki jaringan yang luas baik dalam maupun luar negeri dan telah didukung sarana dan teknologi informasi yang memadai, tingginya minat masyarakat berpindah ke bank syariah, khususnya di Kota Makassar. Faktor penghambat minimnya sosialisasi dan edukasi ke masyarakat, serta tidak diakuinya pencapaian kinerja bisnis outlet *sharia channeling office* sebagai bagian pencapaian kinerja bisnis secara keseluruhan dampak penerapan *sharia channeling office* BNI Syariah, dana pihak ketiga meningkat, *market share* bertambah, akses layanan ke masyarakat meluas dan dapat bersaing dengan bank konvensional. Implikasi penelitian adalah diharapkan BNI Syariah dapat meningkatkan kualitas layanan, baik dari segi *service* dan produk dikantor *sharia channeling office*. BNI selaku pelaksana *sharia channeling office* dalam menentukan target dan pencapaian kinerja bisnis sehingga dapat mendorong pertumbuhan secara maksimal dan memotivasi SDM yang ada untuk lebih memahami produk dan layanan syariah.

Kata Kunci : *Office Channeling, Pangsa Pasar BNI*

PENDAHULUAN

Entitas bank syariah di Indonesia pada dasarnya sudah dimulai sejak tahun 1983, yaitu dengan keluarnya Paket Desember 1983 (Pakdes 83) yang berisi sejumlah regulasi dibidang perbankan, dimana salah satunya ada peraturan yang memperbolehkan bank memberikan kredit dengan bunga 0% (zero interest). Perkembangan dimaksud diikuti oleh serangkaian kebijakan dibidang perbankan oleh Menteri Keuangan Radius Prawiro yang tertuang dalam Paket Oktober 1988 (Pakto 88). Pakto 88 intinya merupakan deregulasi perbankan yang memberikan kemudahan bagi pendirian bank-bank baru, sehingga industri perbankan pada waktu itu mengalami pertumbuhan yang sangat pesat.¹

Diamandemennya UU Nomor: 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang kemudian melahirkan UU Nomor: 10 tahun 1998, tentang perubahan UU Nomor: 7 Tahun 1992 tentang Perbankan secara eksplisit menetapkan bahwa bank dapat beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Era Undang-Undang Nomor: 10 Tahun 1998 tersebut, kebijakan hukum perbankan di Indonesia menganut sistem perbankan ganda (*dual banking system*). Kebijakan ini intinya memberikan kesempatan bagi bank-bank umum konvensional untuk memberikan layanan syariah melalui mekanisme *Islamic Window* dengan terlebih dahulu membentuk Unit Usaha Syariah (UUS).² Akibatnya pasca undang-undang ini memunculkan banyak bank konvensional yang ikut andil dalam memberikan layanan syariah kepada nasabahnya.

Optimalisasi merupakan suatu proses, dalam rangka melaksanakan program yang telah direncanakan guna mencapai tujuan atau target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal melalui: 1) Komunikasi yang baik karena hal ini merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan; 2) pemanfaatan resources (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau ke-wenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan; dan 3) Disposisi, yaitu sikap dan komitmen daripada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi

¹Abdul Ghofur Anshori. *Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional*. Jurnal Ekonomi Islam La Riba, Vol. II, No. 2, Desember 2008.

² Bambang Waluyo. "Prinsip Ekonomi dalam Perbankan Syariah", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.6, No.2, Juli 2007.

implemetasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program.

Office channeling terdiri atas dua kata yaitu *Office* dan *Channelling*. *Office* yang diartikan kantor sedangkan *channelling* berasal dari kata *channell* yang berarti jaringan atau saluran. Jadi *office channelling* adalah “jaringan kantor” *office channelling* pada BNI Syariah adalah kantor jaringan Bank BNI Syariah yang melayani transaksi syariah. *Office channelling* merupakan layanan syariah yang meliputi kegiatan perbankan dalam menghimpun dana, pembiayaan dan pemberian jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip syariah yang dilakukan di kantor cabang pembantu bank konvensional, untuk dan atas nama kantor cabang syariah pada bank yang sama.³ Artinya masyarakat bisa mengakses layanan perbankan syariah di kantor cabang konvensional, jadi dengan kata lain dengan *office channelling* nasabah bisa melakukan semua transaksi keuangan syariah di perbankan konvensional. Pangsa pasar perbankan syariah adalah sebagai bagian pasar yang dikuasai oleh suatu perusahaan, atau prosentasi penjualan suatu perusahaan terhadap total penjualan para pesaing terbesarnya pada waktu dan tempat tertentu.⁴ Atau dapat juga diartikan sebagai bagian dari keseluruhan permintaan suatu barang yang mencerminkan golongan konsumen menurut ciri khasnya, seperti tingkat pendapatan, umur, jenis kelamin, pendidikan, dan status sosial (*market segment*).

³Agustianto, *Kontroversi Praktik Office Channelling Perbankan Syariah*, Artikel Vibiznews – Syariah, (www.geogle.co.id), Akses 8 Agustus 2018.

⁴ William J. Stanton. *Fundamentals of Marketing*. (Sydney : McGraw-Hill, 1995), hal. 86.

TINJAUAN TEORITIS

Ada beberapa penelitian terdahulu khususnya yang terkait dengan office channeling. Penelitian Riana Afiati Mufidah: Pengaruh Kebijakan Sistem *Office Channeling* Terhadap Kinerja Perbankan Syariah.⁵ Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan pada aspek kualitas manajemen dan aspek rentabilitas /earning antara sebelum dan sesudah penerapan kebijakan *office channeling*. Rasio aspek kualitas manajemen ditunjukkan dengan pengujian NPM sebesar 0,352 sedangkan rasio aspek rentabilitas ditunjukkan dengan pengujian ROA sebesar 0,719 dan REO sebesar 0,178. Selain itu, ada perbedaan yang signifikan pada aspek likuiditas antara sebelum dan sesudah penerapan kebijakan office channeling. Penelitian tersebut di atas sama dengan penelitian penulis yakni membahas permasalahan Office channeling, adapun perbedaan terletak pada tujuan, objek dan konsep penelitian.

Penelitian dari Mooduto pada tahun 2006, menunjukkan bahwa Penerapan prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kinerja Bank Islam. Penelitian di atas fokus meneliti bagaimana skala perbankan syariah dan pengaruh konsistensi penerapan syariah sementara penulis akan fokus meneliti bagaimana optimalisasi penerapan Office Channeling khususnya dalam penerapan pada PT. BNI Syariah Makassar.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan penelitian adalah kualitatif. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian. Sementara sumber data adalah data primer.

⁵Riana Afiati Mufidah, "Pengaruh Kebijakan Sistem *Office Channeling* terhadap Kinerja Perbankan Syariah", Tesis, Semarang : Universitas Negeri Semarang, 2009.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Office Channelling* atau *Sharia Channeling Office (SCO)

Sharia Channeling Office (SCO) merupakan jaringan kantor cabang BNI yang dapat melayani aktifitas perbankan untuk nasabah BNI Syariah.⁶

Hingga saat ini Bank Nasional Indonesia (BNI) Syariah memiliki 68 cabang dan 183 kantor cabang pembantu 17 kantor kas; 1.584 outlet SCO, 86 SCO Kolokasi, 477 SCO Haji. Outlet SCO adalah outlet BNI yang melayani transaksi syariah berdasarkan izin OJK, outlet SCO Kolokasi adalah outlet SCO yang didalamnya terdapat *Relationship Officer (SRO)* BNI Syariah (kolokasi) yang bertugas untuk membantu mengelola layanan transaksi syariah, Outlet SCO Haji adalah outlet BNI yang melayani transaksi syariah termasuk penerimaan Biaya Pelaksanaan Ibadah haji (BPIH) berdasarkan izin Kementerian Agama dan OJK.⁷

SCO memungkinkan tersedianya layanan syariah disetiap kantor cabang atau cabang pembantu BNI, bertujuan agar meningkatkan layanan kepada masyarakat yang mayoritas beragama Islam. Melalui ketersediaan layanan SCO di cabang BNI konvensional, BNI Syariah tidak perlu lagi membuka kantor cabang syariah di banyak tempat, Karena pembukaan cabang atau cabang pembantu BNI Syariah dibutuhkan dana yang besar, sumber daya manusia (SDM) yang banyak, waktu yang lama untuk mengurus perizinan dan sebagainya, sehingga dengan adanya program SCO ini jelas sangat strategis dalam mendorong perkembangan BNI Syariah.

Penerapan SCO ini sejalan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh BI yang membolehkan kantor cabang selain bank syariah yang ada UUS untuk *office channelling*. Ketentuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan BI No. 8/3/PBI/2006 dan direvisi ke dalam PBI No.11/10/PBI/2009 tentang unit usaha syariah (UUS) yang kemudian direvisi melalui PBI No. 15/13/PBI/2013 tentang Bank Umum Syariah serta dipertegas melalui Surat Edaran Bank Indonesia No.15/50/DPbs tentang bank umum syariah.

Rencana bisnis bank (RBB) adalah rencana kerja bank yang sudah disusun, disiapkan dan diputuskan oleh direktur UUS atau Bank Umum Syariah (BUS) yang memuat tentang kegiatan operasional bank yang akan dilakukan pada tahun akan datang, termasuk menerapkan *office channelling* pada kantor

⁶ PT Bank BNI Syariah, *Buku Panduan Sharia Channeling Office (SCO)*, h. 7

⁷ OJK, *Statistik Perbankan Syariah, Agustus 2018*, Tabel 3. Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah dan PT Bank BNI Syariah, *Buku Panduan Sharia Channeling Office (SCO)*, h. 10.

cabang dan cabang pembantu BNI.⁸ Rencana bisnis bank (RBB) ini disampaikan kepada BI pada akhir tahun bulan Desember setiap tahunnya.

Saat ini BNI Syariah telah memiliki 1.584 outlet SCO yang telah mendapat izin OJK untuk memberikan layanan transaksi syariah. Dari seluruh outlet SCO terdapat 86 outlet SCO kolokasi yakni outlet yang dilengkapi petugas khusus yakni *Relationship Officer* (SRO) yang bertugas untuk membantu mengelola layanan transaksi syariah yang ada pada kantor layanan SCO. Kehadiran SRO diharapkan akan lebih memaksimalkan layanan syariah sehingga mendorong pertumbuhan kinerja BNI Syariah. Selain itu sejak tahun 2016 BNI Syariah juga telah memiliki 477 outlet SCO Haji yang merupakan konversi outlet transit haji yang berdasarkan izin kementerian agama dan OJK outlet SCO Haji berfungsi untuk melayani transaksi syariah termasuk penerimaan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH).⁹

Dari 1.880 total jaringan kantor cabang dan cabang pembantu BNI hampir 85% kantor cabang BNI sudah menerapkan *sharia channeling office*. Untuk di Kota Makassar terdapat tiga puluh dua kantor BNI. Dua cabang pembantu lainnya masih dalam proses, yaitu kantor kas RS Paramon jalan Pangeran Pettarani dan kantor kas Hertasning jalan Tun Abd Rajak Hertasning Makassar.

Sumber Daya Manusia (SDM).

Kualitas SDM hingga saat ini masih tetap menjadi salah satu fokus perhatian dan tantangan terbesar yang dihadapi berbagai industri termasuk industri perbankan syariah. Terlebih bank syariah dengan 3 pilarnya adil, transparan dan maslahat yang mengusung transaksi bunga bank haram ini tergolong masih baru dibandingkan industri perbankan konvensional. Seperti yang tercantum dalam Peraturan BI Nomor 11/10/PBI/2009 tentang unit usaha syariah pasal 25 ayat 2 poin ke 2 layanan syariah atau *office channelling* dapat dilaksanakan di kantor cabang atau kantor cabang pembantu bank umum konvensional dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan salah satunya adalah pemenuhan sumber daya manusia yang telah memiliki pengetahuan mengenai produk dan jasa bank syariah

BNI Syariah dalam mempersiapkan sumber daya manusianya untuk kebutuhan pembukaan layanan *sharia channeling office* menggunakan dua langkah, yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan terhadap rekrutmen pegawai baru BNI Konvensional dengan cara memberikan pemahaman terhadap produk dan layanan syariah, juga dengan melakukan *update* produk dan layanan syariah SDM konvensional yang sudah ada, hal ini dilakukan

⁸Hidayat Tri Wahyudi, (Pemimpin Cabang BNI Syariah Makassar), wawancara, Makassar, 6 November 2018.

⁹ PT Bank BNI Syariah, *Buku Panduan Sharia Channeling Office (SCO)*, h. 10.

secara rutin guna memberikan pengetahuan *product knowledge* yang selalu *update* seiring perkembangan produk dan layanan yang ada.

Mempersiapkan SDM yang memahami tentang produk perbankan syariah dalam hal ini BNI Syariah melalui devisa *human capital development (HCD)* atau devisa sumberdaya manusia membuat program training khusus bagi karyawan yang akan memberikan layanan di layanan *sharia channeling office* pada kantor cabang atau cabang pembantu BNI Konvensional. Karena mereka akan menjual produk-produk bank syariah maka mereka harus mengetahui tentang prinsip-prinsip syariah dan istilah-istilah produk yang di gunakan perbankan syariah sendiri. BNI Syariah melalui devisa *human capital development (HCD)* memberikan pelatihan tentang pemahaman dan prinsip-prinsip syariah serta pemahaman tentang praktek-praktek operasional perbankan untuk para praktisi yang akan di tugaskan di layanan *sharia channeling office*.

Para karyawan layanan *office channelling* wajib mengikuti pelatihan, yang diberikan. Pelatihan yang diberikan meliputi pengetahuan tentang prinsip-prinsip syariah, pengetahuan tentang produk dan layanan BNI Syariah serta penggunaan sistem aplikasi BNI Syariah termasuk pembukaan rekening dan transaksi teller.¹⁰

Guna lebih meningkatkan kualitas dan kelancaran layanan syariah pada outlet *sharia channeling office* maka sejak tahun 2015 telah ditempatkan petugas khusus yang dikenal dengan nama *sharia relationship officer (SRO)*. *SRO* selanjutnya bertugas untuk membantu mengelola layanan transaksi syariah, outlet *sharia channeling office* yang dilengkapi dengan petugas *SRO* dikenal dengan nama *SCO* Kolokasi.¹¹

Teknologi Informasi (TI)

Pelaksanaan operasional agar tidak tercampur DPK nasabah syariah dengan DPK nasabah bank konvensional, BNI Syariah menggunakan teknologi yang telah didesain untuk pengembangan *dual banking* sistem dimana ada dua id (*user*) untuk masuk ke dalam sistem, satu untuk rekening konvensional dan satu untuk rekening syariah. Segala kegiatan yang dilakukan dikantor *sharia channeling office* tercatat secara otomatis dan *online* dengan laporan keuangan kantor cabang syariah induknya pada hari kerja yang sama. Penerapan teknologi sistem informasi secara otomatis dan *online* dapat memisahkan secara jelas laporan keuangan syariah dan keuangan

¹⁰ Haidir, (Sharia Relationship Officer BNI Syariah Makassar), *wawancara*, Makassar, 26 November 2018.

¹¹Haidir, (Sharia Relationship Officer BNI Syariah Makassar), *wawancara*, Makassar, 9 Desember 2018.

konvensional.¹²

BI mensyaratkan layanan syariah atau *office channelling* bisa dilakukan di cabang-cabang konvensional di satu wilayah, di mana wilayah itu minimal ada satu cabang syariahnya. Karena seluruh penjualan di cabang konvensional melalui *office channelling* akan dibukukan di cabang syariah dan itu dilakukan secara *online*.

Sistem teknologi yang online, selain memudahkan transaksi juga memudahkan pemantauan hasil kinerja dari *sharia channeling office* sehingga dapat diketahui tingkat perkembangan *sharia channeling office* setiap bulannya. Bagi unit layanan *sharia channeling office* yang berhasil mengumpulkan DPK terbesar akan mendapatkan apresiasi (reward) baik kepada pegawai maupun kepada BNI konvensional sebagai pelaksana *sharia channeling office*.¹³

Kegiatan Office Channelling

Aktifitas layanan dengan sistem syariah pada outlet *sharia channeling office* meliputi; pembukaan/penutupan rekening produk simpanan BNI Syariah, transaksi setor/tarik tunai (kecuali Cek/BG menggunakan kliring), aktifasi *e-Channel* hanya boleh dilakukan untuk nasabah baru (new CIF) sedangkan untuk nasabah eksisting BNI Syariah diarahkan aktivasinya dilakukan pada cabang padanan BNI Syariah, menerima dan meneruskan *handling complain* nasabah BNI Syariah, memberikan layanan pendaftaran dan pelunasan haji pada *sharia channeling office* Haji (SCO-Haji).

Penerapan *sharia channeling office* ini bertujuan untuk memperluas akses layanan BNI Syariah bagi masyarakat Makassar khususnya, masyarakat Makassar tidak perlu susah ketika menjadi nasabah di BNI Syariah, selain nasabah bisa mendapatkan pelayanan syariah di bank konvensional, nasabah juga bisa me-nikmati kenyamanan dan kemudahan bertransaksi melalui jaringan ATM bank BNI dengan mudah yang dapat diakses melalui jaringan ATM bersama yang berada hampir disemua ATM bank yang ada.

Meski layanan *sharia channeling office* dilakukan di bank konvensional, masyarakat tidak perlu khawatir terjadinya percampuran DPK syariah dan DPK konvensional karena sistem teknologi informasi BNI Syariah telah memastikan adanya pemisahan pengelolaan DPK. Sehingga dijamin DPK syariah tetap sesuai prinsip syariah. Sedangkan untuk menjaga kemurnian layanan syariah, BNI Syariah mempunyai dewan syariah, yang akan mengamati terus produk- produk syariah yang dikembangkan begitu juga

¹² Haidir, (Sharia Relationship Officer BNI Syariah Makassar), *wawancara*, Makassar, 12 November 2018.

¹³ Irmayani Nur, (Pegawai *Sharia Channeling Office* BNI Cabang Pembantu Daya), *wawancara*, Makassar, 12 November 2018.

operasionalnya.¹⁴

Kebijakan *sharia channeling office* bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat kepada jasa perbankan syariah. Sistem ini, BNI Syariah tidak perlu membuka kantor cabang syariah baru, sehingga biaya ekspansi jauh lebih efisien. Kebijakan ini juga dimaksudkan untuk mengarahkan aktivitas perbankan agar mampu menunjang perekonomian Sulawesi Selatan khususnya dan nasional umumnya.

Dampak Penerapan Sharia Channeling Office Pada BNI Syariah Meningkatkan DPK BNI Syariah

Peningkatan DPK BNI Syariah selama penerapan *office channelling* bisa dilihat secara jelas dalam tabel:

Tabel 1. Perkembangan Penghimpunan DPK dalam Bentuk Tabungan BNI Syariah Tahun 2015-2017

No.	Tahun	Jumlah (dalam miliar Rp)
1.	2015	19.323
2.	2016	24.233
3.	2017	29.379

Sumber data: laporan keuangan PT. BNI Syariah, 2018

Tabel 1 bisa kita lihat bahwa kondisi DPK khusus tabungan Bank Syariah mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada Desember 2015 DPK tabungan BNI Syariah Rp. 19.323 (miliar) sedangkan pada Desember 2016 mengalami peningkatan menjadi Rp.24.233 (milyar) dan pada Desember 2017 DPK tabungan BNI Syariah menjadi Rp.29.379 (milyar).

Peningkatan DPK terutama didukung oleh bertambahnya layanan *sharia channeling Office* ini terlihat pada kenaikan DPK tiga tahun terakhir. *Sharia channeling Office* mulai menjadi mesin pertumbuhan DPK, tercermin dari *share* yang terus naik. Untuk terus mempertahankan kinerja BNI Syariah menargetkan 1.431 milyar dapat dikumpulkan dari *sharia channeling office*. Semakin besar dana yang diperoleh BNI Syariah, maka akan semakin besar pula peranan BNI Syariah terhadap perekonomian Sulawesi selatan dan Indonesia umumnya.

Khusus kinerja *sharia channeling office* walaupun sempat mengalami stagnasi tahun 2014 hingga tahun 2015, namun dengan penerapan model *sharia channeling office* kolokasi sejak tahun 2015 yakni penempatan pegawai sales BNI Syariah khusus (kolokasi) yang diberi nama *Sharia Relationship Officer* (SRO)

¹⁴Syahdian Noor, (Pemimpin Bidang Operasional BNI Syariah Makassar), *wawancara*, Makassar, 6 November 2018.

yang bertugas untuk membantu mengelola layanan syariah maka kinerja *sharia channeling office* memperlihatkan trend pertumbuhan positif khususnya di tiga tahun terakhir. Potret kinerja *sharia channeling office* dapat dilihat pada Tabel di bawah ini :

Tabel 2. Perkembangan Penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) SCO BNI Syariah Tahun 2013- November 2018

No	Tahun	Jumlah (dalam miliar rupiah)
1	2013	1.034
2	2014	959
3	2015	936
4	2016	1.027
5	2017	1.131
6	Nov 2018	1.567

Sumber data: laporan kinerja SCO PT. BNI Syariah, 2018

Secara husus trend pertumbuhan kinerja *sharia channeling office* BNI Syariah Makassar. Pertumbuhan tersebut tergambar pada laporan kinerja *sharia channeling office* sejak posisi Desember 2017 hingga bulan November 2018 yang memperlihatkan pertumbuhan positif. Secara detail pertumbuhan dana pihak ketiga *sharia channeling office* wilayah Makassar dapat dilihat Tabel berikut:

Tabel 3. Perkembangan Penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) SCO BNI Syariah Makassar dari Desember Tahun 2017- November 2018

No	Bulan dan Tahun	Jumlah (dalam miliar rupiah)
1	Des 2017	17.183
2	Jan 2018	17.799
3	Feb 2018	20.125
4	Mrt 2018	19.319
5	Apr 2018	23.578
6	Mei 2018	27.030
7	Jun 2018	24.305
8	Jul 2018	25.412
9	Agt 2018	20.208
10	Sep 2018	21.799

11	Okt 2018	24.654
12	Nov 2018	27.105

Sumber data: laporan kinerja SCO PT. BNI Syariah, 2018

Bertambahnya Market Share BNI Syariah

Semakin mudah masyarakat mendapatkan akses layanan BNI Syariah, maka diperkirakan pertumbuhan BNI Syariah akan semakin besar secara signifikan. Pertumbuhan BNI Syariah di Makassar mengalami grafik peningkatan walau pertumbuhannya agak lamban namun pasti. Perlu disadari, bahwa ditengah tekanan yang cukup berat terhadap stabilitas makro ekonomi secara umum dan perbankan khususnya, kondisi BNI Syariah memperlihatkan kinerja yang relatif baik. Untuk melihat lebih jelas perkembangan asset BNI Syariah bisa dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 terlihat bahwa perkembangan asset BNI Syariah pada tahun 2015 Rp.23.018 milyar dan pada tahun 2016 meningkat menjadi Rp.28.314 milyar, tahun 2017 menjadi Rp.34.822 milyar. Dari Tabel diatas bisa dilihat bahwa peningkatan asset BNI Syariah sangat signifikan. Jika diperhatikan kondisi tersebut, kinerja BNI Syariah cukup berbanding lurus dengan kinerja bank syariah secara nasional.

Tabel 4. Perkembangan Asset BNI Syariah, Tahun 2015-2017

No	Tahun	Jumlah (dalam miliar)
1.	2015	23.018
2.	2016	28.314
3.	2017	34.822

Sumber data: laporan keuangan PT. BNI Syariah, 2017

Adanya *sharia channeling office* di setiap kantor outlet BNI menyebabkan para nasabah dengan muda untuk mendapatkan layanan BNI Syariah, sehingga dana pihak ketiga yang dihimpun BNI Syariah semakin meningkat, sehingga dana yang masuk tersebut akan berputar dan tersalurkan kesektor *rill* (*pembiayaan* UMKM) dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap peningkatan asset BNI Syariah. Dengan demikian, peran perbankan syariah dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam melayani simpanan DPK akan semakin membaik dan bisa meningkatkan pangsa pasar BNI Syariah dan perbankan syariah secara umum.

Tabel 6. Perkembangan NOA SCO BNI Syariah Makassar, Tahun 2017 – 2018

No	Periode	Jumlah NOA
1	Des 2017	2.844
2	Jan 2018	2.884
3	Feb 2018	2.964
4	Mrt 2018	3.132
5	Apr 2018	3.285
6	Mei 2018	3.419
7	Juni 2018	3.530
8	Juli 2018	3.701
9	Agst 2018	3.496
10	Sept 2018	3.807
11	Okt 2018	4.047
12	Nov 2018	4.323
13	Des 2018	4.557

Sumber data: laporan kinerja SCO PT. BNI Syariah, 2018

Tabel 6 perkembangan NOA SCO BNI Syariah Makassar dari tahun 2017 sampai 2018 terlihat peningkatan jumlah NOA. Terkhusus periode bulanan dari januari hingga desember 2018 tergambar peningkatan jumlah NOA setiap bulannya sehingga pertumbuhan NOA BNI Syariah secara umum juga terjadi hal yang sama pada SCO BNI Syariah Makassar. Hal ini semakin menggambarkan penerapan SCO pada BNI Syariah Makassar berbanding lurus terhadap pertumbuhan jumlah NOA atau dengan kata lain penerapan SCO BNI Syariah Makassar berpengaruh positif terhadap perkembangan pangsa pasar BNI Syariah secara khusus dan perkembangan pangsa pasar Bank Syariah secara umum.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Sharia Channeling Office (SCO)

Faktor Penghambat.

Sosialisasi dan Edukasi

Pangsa pasar perbankan syariah secara nasional masih sekitar 5,16 persen, dibandingkan dengan bank konvensional, karena itu perlu edukasi dan pencerdasan secara rasional tentang perbankan syariah, terutama bagi masyarakat Sulawesi Selatan yang berada di daerah-daerah yang masih belum banyak mengetahui tentang perbankan syariah. Masyarakat yang loyal syariah masih terbatas baru sekitar 10 hingga 15 persen dan selebihnya masih tergolong pasar mengambang dan menjadi suatu peluang sekaligus tantangan BNI Syariah.

Karena sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dirasakan masih kurang, sehingga ada masyarakat yang berasumsi bahwa “bank syariah

dan bank konvensional secara umum sama saja, tidak ada perbedaan yang signifikan hanya sekedar menambahkan label syariah di belakang nama banknya, serta merubah istilah bunga menjadi bagi hasil".¹⁵ Masyarakat masih belum banyak mengerti bahwa sistem bunga, membawa dampak buruk bagi keterpurukan ekonomi nasional.

Sumber Daya Manusia (SDM)

Semakin meningkatnya kapasitas ekspansi bank umum konvensional terhadap layanan syariah melalui *sharia channeling office*. Maka semakin menuntut penambahan SDM berkualitas dalam jumlah yang memadai, selanjutnya kedekatan operasional perbankan syariah yang dekat dengan sektor *rill* memberikan konsekuensi kebutuhan bank syariah untuk memiliki SDM yang kuat dalam aspek sektor *rill*, seperti kemampuan pemilihan produk syariah yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah, seperti lembaga pendidikan, lembaga pemerintah, industri manufaktur, perdagangan, agribisnis dan sebagainya. Hal ini sangat penting agar pemberian dan pemilihan produk dan layanan syariah tepat dan menghasilkan produk yang berkualitas.

Menurut Muhammad Suroño Rauf, Praktisi perbankan syariah sekaligus Supervisor Layanan BNI Syariah Makassar, Perkembangan perbankan syariah secara kuantitatif ternyata tidak diimbangi dengan SDM yang memadai, kebutuhan SDM untuk bank syariah cukup banyak, sementara lulusan ekonomi syariah sangat terbatas, minimnya stok lulusan perguruan tinggi yang pahan dengan ekonomi syariah membuat sebagian bank khususnya yang membuka *office channeling* memilih merekrut pegawai dari bank konvensional. Ini menjadi menjadi solusi instan yang sebenarnya tidak bagus. Para pegawai itu sudah terbiasa dengan *mindset* bank konvensional, dan tiba-tiba mereka harus merubah pemikirannya, sehingga dampak dari cara instan tersebut adalah ketidakpuasan nasabah bank syariah, karena para pegawainya tidak bisa menjelaskan prinsip-prinsip ekonomi syariah dengan baik.¹⁶

Karena masyarakat kita sudah terbiasa dengan bank konvensional sehingga dibutuhkan SDM BNI Syariah yang bisa memberikan pengarahan kepada nasabah secara objektif tentang perbankan syariah tanpa harus menyudutkan bank BNI konvensional, sehingga nasabah bisa simpati dan dengan sendirinya membuka rekening BNI Syariah.

¹⁵ Lisa Jayanti, (Pegawai BNI), *wawancara*, Makassar, 6 November 2018.

¹⁶Muhammd Suroño Rauf, (Penyelia Layanan BNI Syariah Makassar), *wawancara*, Makassar, 6 November 2018.

Perbedaan Kinerja Bisnis BNI dan BNI Syariah

Perbedaan kinerja bisnis BNI sebagai induk perusahaan dengan BNI Syariah menimbulkan permasalahan tersendiri bagi outlet *sharia channeling office*. Pencapaian kinerja bisnis hanya diakui sebagai referral yang di-apresiasi dengan *reward* dan tidak merupakan bagian dari pencapaian target bisnis outlet BNI secalah keseluruhan.

Menurut Hidayat Tri Wahyudi “tidak diakuinya hasil kinerja layanan syariah menyebabkan outlet *sharia channeling office* tidak memberikan kontribusi secara maksimal sebagaimana upaya dalam pencapaian kinerja bisnis outlet itu sendiri”.¹⁷

Tidak diakuinya kinerja layanan syariah pada outlet *sharia channeling office* sebagai kinerja secara keseluruhan menyebabkan outlet *sharia channeling office* dalam hal ini SDM yang ada didalamnya tidak berupaya secara maksimal memberikan kontribusi baik dalam hal pemasaran produk dan layanan maupun upaya peningkatan pengetahuan tentang produk dan layanan syariah. ***Strategi dalam Mengoptimalkan Penerapan Sharia Channeling Office (SCO) untuk Meningkatkan Pangsa Pasar***

Dukungan BNI dalam peningkatan pangsa pasar perbankan syariah melalui sinergi penerapan *sharia channeling office* merupakan terobosan dan strategi tepat mengingat jaringan BNI sangat luas yakni meliputi 1.907 outlet dan hingga saat ini terdapat 1.584 outlet yang bersatus SCO, 117 SCO dengan dilengkapi dengan petugas *Sharia Relationship Officer (SRO)* atau sales BNI Syariah yang berfungsi untuk membantu kelancaran layanan dan transaksi syariah pada outlet *sharia channeling office*. Outlet ini dikenal dengan nama SCO Kolokasi, terobosan ini merupakan strategi efektif dalam memaksimalkan kinerja outlet SCO mengingat SDM outlet SCO masih memiliki pengetahuan yang terbatas terhadap layanan dan produk syariah.

Strategi penerapan *sharia channeling office* BNI Syariah sesuai dengan harapan.

Dengan menggunakan pendekatan analisa SWOT BNI Syariah Makassar dapat digambarkan sebagai berikut: Strength (kekuatan) Yang menjadi kekuatan BNI Syariah adalah status sebagai anak perusahaan PT. BNI (Persero) Tbk yang merupakan salah satu bank BUMN terbesar milik pemerintah Indonesia yang telah memiliki jaringan yang sangat luas baik dalam negeri maupun luar negeri serta didukung dengan sarana teknologi informasi online yang tidak diragukan lagi. BNI Syariah menggunakan sarana teknologi BNI serta outlet BNI melalui penerapan SCO menjadi kekuatan tersendiri untuk menjadi bank syariah yang terbesar. Weaknesses (kelemahan) Keterbatasan

¹⁷Hidayat Tri Wahyudi, (Pemimpin Cabang BNI Syariah Makassar), wawancara, Makassar, 6 November 2018.

SDM yang memadai mulai dari top management hingga level terendah menyebabkan BNI Syariah masih secara umum merekrut SDM yang berpengalaman dari bank konvensional sehingga pelaksanaan operasional dan kebijakan masih terbawa system konvensional. Selain SDM keterbatasan modal juga merupakan factor kelemahan untuk melakukan ekspansi bisnis yang strategis dan secara besar-besaran untuk peningkatan kinerja perusahaan.

Opportunities (kesempatan) Adanya regulasi BI melalui PBI No. 15/13/PBI/2013 tentang Bank Umum Syariah dimana memberikan keleluasaan penerapan SCO BNI Syariah yang telah melepaskan diri dari BNI sebagai induknya (*spin off*) sehingga dengan sendirinya BNI sebagai induk tidak lagi memiliki UUS, kesempatan ini merupakan situasi yang tepat dan sejalan dengan regulasi yang ada. Pengembangan SCO yang tepat, efektif dan terencana akan memberikan kesempatan kepada BNI Syariah khususnya BNI Syariah Makassar untuk mengembangkan kinerja dan pangsa pasar. Threats (Ancaman)

Kondisi internal yang menjadi ancaman hususnya terhadap perkembangan SCO adalah kebijakan BNI sebagai induk yang memisahkan pencapaian kinerja SCO dengan pencapaian kinerja outlet pelaksana SCO, hal ini menyebabkan SCO tidak melakukan pemasaran produk SCO BNI Syariah secara maksimal. Selain factor internal yang tidak kalah pentingnya adalah ancaman eksternal adalah resiko perkembangan teknologi dan disrupsi *Financial Teknologi (fintech)* yang bukan hanya mengancam perbankan syariah namun perbankan secara umum.

PENUTUP

Penerapan *office channelling* pada BNI Syariah, khususnya di Kota Makassar telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh BI yang diatur dalam Peraturan BI No. 15/13/PBI/2013 tentang bank umum syariah. Pelayanan *sharia channeling office* BNI Syariah masih sebatas pada penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) tabungan, sedangkan untuk pembiayaan belum bisa dilakukan di kantor *sharia channeling office* namun masih dilakukan di kantor cabang BNI Syariah Makassar.

Faktor pendukung dalam penerapan *sharia channeling office* adalah BNI Syariah sebagai anak perusahaan bank BNI yang merupakan bank BUMN pertama milik pemerintah yang telah memiliki jaringan yang sangat luas baik dalam negeri maupun luar negeri dan telah didukung dengan sarana dan teknologi informasi yang memadai, tingginya minat masyarakat berpindah ke bank syariah dengan latar belakang masyarakat Sulawesi Selatan yang agamais khususnya Kota Makassar. Sedangkan faktor penghambat adalah minimnya sosialisasi dan edukasi ke masyarakat, terbatasnya SDM yang mengetahui tentang produk dan layanan perbankan syariah serta tidak diakuinya pencapaian kinerja bisnis outlet *sharia channeling office* sebagai bagian pencapaian kinerja bisnis secara keseluruhan. Dampak penerapan *sharia channeling office* BNI Syariah adalah meningkatnya dana pihak ketiga bank, bertambahnya market *share* bank, meluasnya akses layanan Bank ke masyarakat dan bisa bersaing dengan bank konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Afzal-ur-Rahman (1990), *Economic Doctrines of Islam*, vol. 1-3, 3rd edition, Islamic Publication Ltd., Lahore, Pakistan.
- Agustianto, *Kontroversi Praktik Office Channelling Perbankan Syariah*, Artikel Vibiznews – Syariah, (www.geogle.co.id), Akses 8 Agustus 2008.
- , *Optimalisasi Office Chanelling Bank Syariah*, (www.goegle.co.id) Akses 5 Januari 2008.
- Ahmed, Ziauddin et.al. *Money and Banking in Islam*, International centre for Research in Islamic Econmics, King Abdul Aziz University, Jeddah and Institute of Policy Studies, Islamabad, 1996.
- Alamsyah, Halim “*Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Dalam Menyongsong MEA 2015*” www.bi.go.id
- Alhozaimy, Yousef. *The Islamisation of Saudi Arabian Monetary Agency (SAMA) and the Financial System in the Kingdom of Saudi Arabia, Experience from Selected Muslim Countries*, Bangor Business School, Bangor University, 14 September 2009.
- Al-Omar, Fuad and Abdel-Haq, Mohammed (1996), *Islamic Banking: Theory, Practice and Challenges*, Oxford University Press, Karachi and Zed Books Ltd., New Jersey, USA.
- Anshori, Abdul Ghoful, Guru Besar Fakultas Hukum UGM, Disampaikan dalam seminar Interdisciplinary Sharing dengan tema: *Lembaga Keuangan Syariah: Konsep Kelembagaan dalam Pemberdayaan Perekonomian Masyarakat*. Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang dilaksanakan pada 30 Mei 2013.
- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Sentral*. Jakarta: Pustaka Alfabet, 2006
- Ascarya, *Alur Transmisi Dan Efektifitas Kebijakan Moneter Ganda di Indonesia*. Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan, Vol. XIV, Nomor 3, Januari 2012.
- Astria, Maya N. *Pelaksanaan Kebijakan Layanan Syariah (Office Channeling) pada BTN Unit Usaha Syariah (UUS)*. Skripsi, Jakarta: Universitas Indonesia, 2009.

- Bank Indonesia, *Cetak Biru Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia*, 2007.
- Bank Indonesia. *Statistik Perbankan Syariah Indonesia*, edisi Oktober 2006.
- Bank Indonesia, *Statistik Perbankan Indonesia*, Vol: 13 No. 1, Desember 2014.
- Bank BNI Syariah, *Buku Panduan Sharia Channeling Office (SCO)*, Agustus 2018.
- Bank BNI Syariah, *Laporan Kinerja Sharia Channeling Office (SCO)*, November 2018.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*, Jakarta : Kencana Perdana Media Group, 2013.
- C. S. T Kamsil, dkk, *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, cet. Ke-1, hal. 311-313.
- Chapra, M. Umer. *Towards a Just Monetary System*, Islamic Economics Series – 8, The Islamic Foundation, United Kingdom, 1985.
- . *The Future of Economics: An Islamic Perspective*, Islamic Economics Series-21, The Islamic Foundation, United Kingdom, 2000.
- Departemen Agama RI, *Al-quran dan Terjemahan*, Bandung: Jumanatul Ali, 2004.
- Djazuli, A dan Yanuari, Yadi. *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenal-an)*, (Jakarta: Rajawali Press, 2001.
- Firdaus NH, Muhammad, dkk. *Konsep dan Implentasi Bank Syariah*, Jakarta: Renaisan, 2005.
- Hasan, *Analisis Industri Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan, Vol. 1, Nomor 1, Juli 2011.
- Hendro, Tri dan Tjandra Rahardja, Conny. *Bank dan Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, Yogyakarta : UPP STIM YKPN, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- M. Nadrattuzaman Hosen, *Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Bank Syariah*, Jakarta: PKES, 2007.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penulisan Hukum*. Cet. V; Jakarta: Kencana, 2009

- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.
- Mooduto. *Pengaruh Penerapan Syari'ah terhadap Kinerja dan Ketahanan Bank Islam di Indonesia*, Surabaya, Pascasarjana UNAIR, Disertasi, 2006.
- Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: UGM-Press, 1987.
- Nurohman, Dede. *Undang-Undang Perbankan Syariah: Makna, Implikasi dan Tantangan*. *Jurnal Ekonomi Islam La Riba*, Vol. II, No. 2, Desember 2008.
- Rahmawati, Teti. *Analisis Perbandingan Penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) pada Perbankan Syariah Sebelum dan Sesudah Penerapan Kebijakan Office Channeling*. *JRKA*. Vol. 1 Issue 2, Agustus 2015: 71 - 75.
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Rohaya, Hairienisa. *Perkembangan Skala Usaha Perbankan Syariah di Indonesia Pra dan Pasca Kebijakan Office Channeling*. *LaRiba Jurnal Ekonomi Islam*, vol.2 no. 2, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2008
- Rusydiana, Aam Slamet. *Mencandera Industri Perbankan Syariah Indonesia: Tinjauan Kritis Pasca UU 21 Tahun 2008*", *Jurnal Ekonomi Islam La Riba*, Vol. II, No. 2, Desember 2008.
- Saeed, Abdullah. *Islamic Banking and Interest: A study of the Prohibition of Riba and its Contemporary Interpretation*, EJ Brill, Leiden, 1999.
- Siregar Mulya, *Agenda Pengembangan Perbankan Syariah Untuk Mendukung Sistem Ekonomi yang Sehat di Indonesia: Evaluasi, Prospek dan Arah Kebijakan*, *Iqtisad: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 1, Maret 2002.
- Siregar, Mulya E. & Ilyas, Nasirwan. *The Experience of Indonesia in Developing Islamic Banking*, paper presented at Fifth Harvard University Forum on Islamic Finance, April 6-7, 2002.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Sri Imaniyati, Neni. *Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia:*

Peluang dan Tantangan. Jurnal Ilmu Hukum: Syiar Madani - Vol. XI No. 1 Maret 2009 Halaman 21 - 38 ISSN : 1410 - 9832.

- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet.IV; Bandung; Alfabeta, 2012.
- Suyanto, Muhammad. *Pengaruh Pelaksanaan Prinsip Syari'ah terhadap Kinerja dan Kesejahteraan Karyawan serta Masyarakat yang Berhubungan dengan Kegiatan Bank Syari'ah Indonesia*, Surabaya, Pascasarjana. Unair. Disertasi, 2007.
- Sukmadinata, Nana Syaodin. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- Umam, Khotibul. *Trend Pembentukan Bank Umum Syariah Pasca UU Nomor: 21 Tahun 2008 (Konsep, Regulasi dan Implementasi)*, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2009.
- Waluyo, Bambang, *Prinsip Ekonomi dalam Perbankan Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.6, No.2, Juli 2007.
- Wibisono, Yusuf. *Politik Ekonomi UU Perbankan Syariah Peluang dan Tantangan Regulasi Industri Perbankan Syariah*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. XVI, Nomor 2, Mei-Agustus 2009.
- Wibowo, Muh. Ghafur, *Potret Perbankan Syariah Terkini: Kajian Kritis Perkembangan Perbankan Syariah Terkini*, Yogyakarta: Biruni Press, 2007.
- William J. Stanton. *Fundamentals of Marketing*. Sydney : McGraw-Hill, 1995.
- Wirdyangsih, et al., *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabung-an*. Cet. IV; Jakarta: Kencana, 2017.